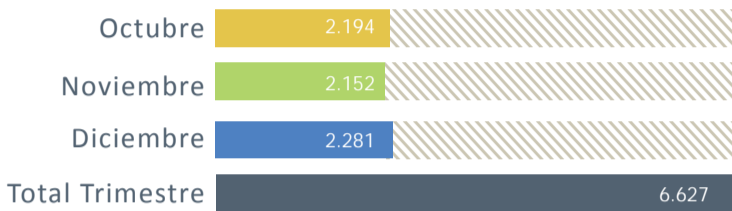


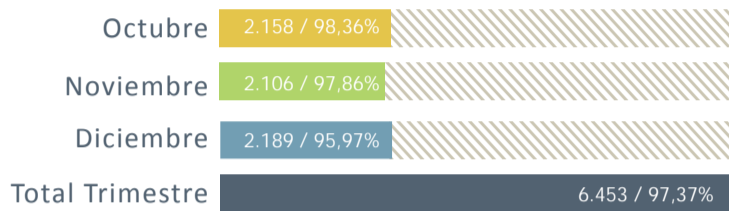
## PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2014

### SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

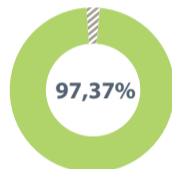
#### Llamadas recibidas



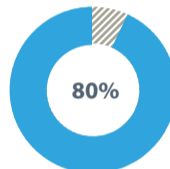
#### Llamadas atendidas



#### Porcentaje de llamadas atendidas

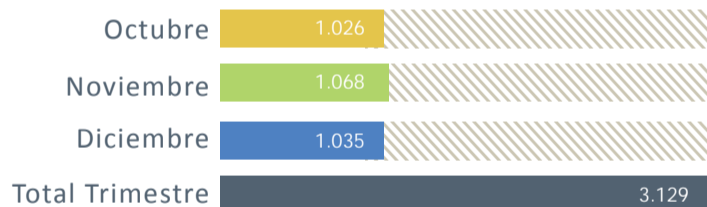


#### Estándar comprometido según NSC



### SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

#### Total de accionistas atendidos



#### Tiempo promedio de espera en sala

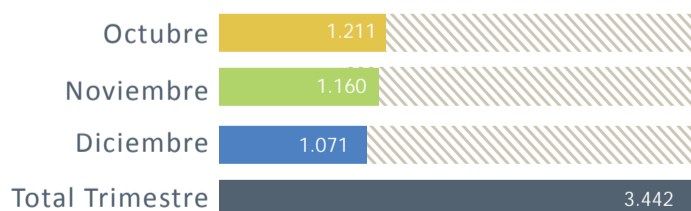


Estándar comprometido según NCS  
15 Minutos

Tiempo de espera promedio por accionista  
1 Minuto 59 Segundos

### SERVICIO ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

#### Correos electrónicos recibidos



#### Tiempo promedio de respuesta



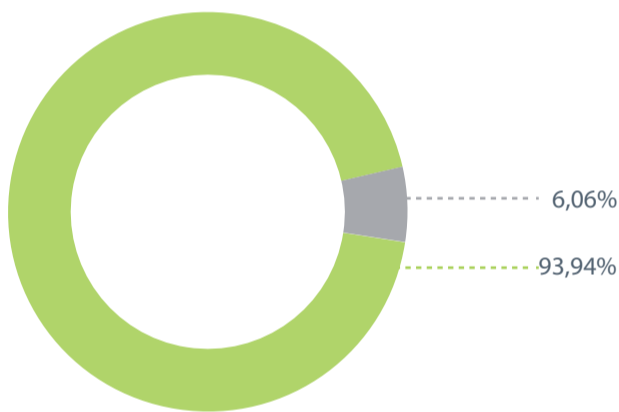
Estándar comprometido según NCS  
48 horas.

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico  
48 horas.

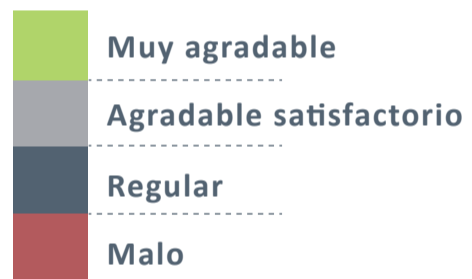
PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2014

ENCUESTA SERVICIO AL ACCIONISTA

Encuesta servicio a accionistas				
Meses	El servicio es calificado como muy agradable	El servicio es calificado agradable, satisfactorio	El servicio es calificado como regular, poco agradable	El servicio es calificado malo, desagradable
Octubre	90,91%	9,09%	0%	0%
Noviembre	100%	0%	0%	0%
Diciembre	90,91%	9,09%	0%	0%
Promedio Trimestre	93,94%	6,06%	0%	0%



SERVICIO ES CALIFICADO COMO:



RECLAMOS ACCIONISTAS

En el trimestre se recibieron 3 reclamos, los que fueron resueltos en un promedio de 3 días.